

2010ko urtarrilak 26

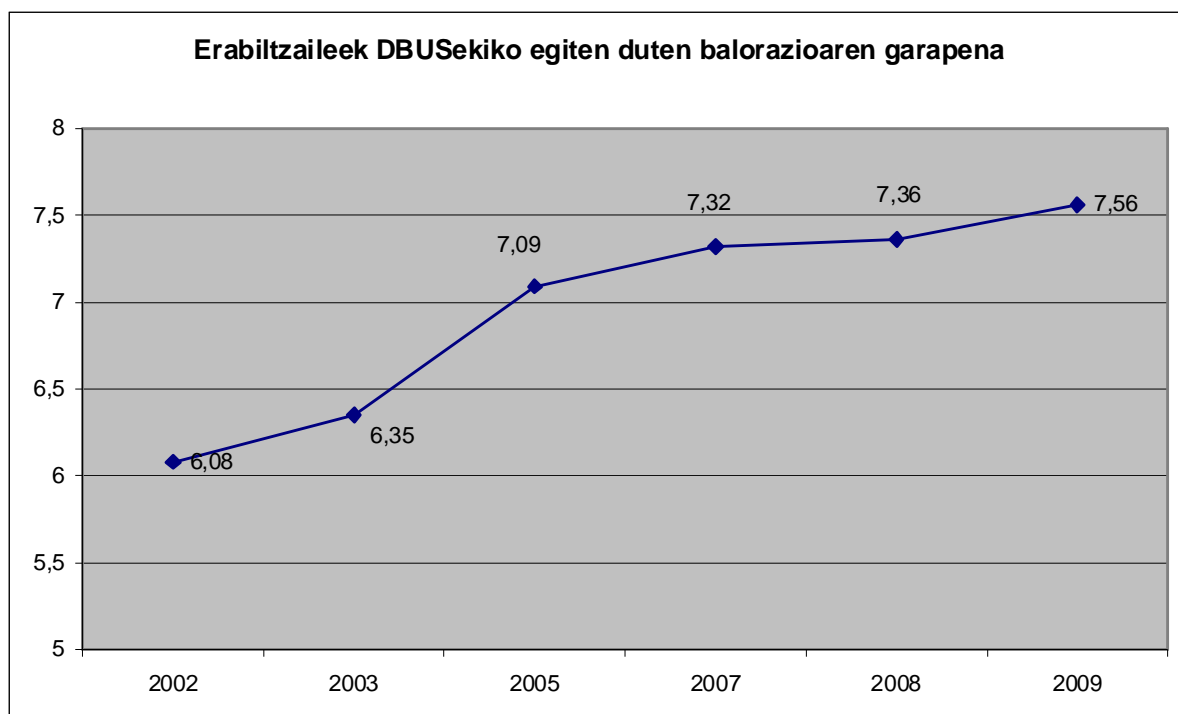
DBUSEN BALORAZIO OSO ONA AZKEN GOGOBETETZE GALDETEGIAN

UNE 13816 arauaren kalitate ziurtagiria lortzeko prozesuaren baitan, 2009ko azken hiruhilekoan DBUSEk gogobetze galdetegi bat egin du 5-Benta Berri eta 28-Amara-Ospitaleak lineetako erabiltzaileen artean.

Horretarako, inkesta bat egin da autobusetan bertan, 1etik 10eko puntuazioarekin baloratuz zerbitzuaren 23 atal esanguratsu.

Aspektu guztiak oso ongi baloratuak izan dira orokorrean eta **batezbesteko puntuazioa 7,56koa izan da**. Galdegai guztiak nota altuarekin gainditu dira, guztiak 6,31eko puntuazioa gainditu baitute.

Aurtengo balorazioak beste behin ere gainditu ditu aurreko urteetako puntuazioak. Hauek izan dira, hurrenez hurren: 6,08 (2002 urtean), 6,35 (2003an), 7,09 (2005ean), 7,32 (2007an) eta 7,36 (2008an).



Bidaiariek hoberen baloratu dituzten atalak gai garrantzitsuak izan dira: hala nola, transbordoak, puntualtasuna, irisgarritasuna eta eskaintako zerbitzua. Guzti hauek 8ko puntuazioa gainditu dute. Hau da hoberen sailkatu diren atalen desglosea:

- Transbordoak egiteko aukera (8,50)
- Puntualtasuna. Eskaintako zerbitzuaren betetze maila (8,38)
- Mugikortasun murriztua duten pertsonen irisgarritasuna (8,37)
- Orduategiak, maiztasunak, ibilbideak eta geltokiak (8,29)
- Gaueko zerbitzuak asteburuetan: GAUTXORIAK (7,83)

Donostian gehien erabiltzen diren autobus lineak 28 Amara-Ospitaleak eta 5-Benta berri dira. 2008an bi linea hauek 7.137.510 bidaiari izan zituzten, eta gaur egun 25.000 bidaiarik hartzen dituzte linea hauek egunero.

Berriki, DBUSEk hobekuntza garrantzitsuak egin ditu 5 lineak Antigua, Unibertsitatea eta Zuatzura eskaintzen dituen zerbitzuetan. Zerbitzu hau bizkortzeaz gain, ibilbide zuzenagoak egin ditu egunaren lehen orduetan 5 Unibertsitatea-Zuatzu Express zerbitzuarekin.

Jarraian inkestan baloratu diren atal guztiak erakusten dira, bakoitzak jasotako balorazioarekin batera.

ERABILTZAILEEN GOGOBEKETZE GALDETEGIA

1. Geltokietan eskainitako informazioa (araudia, tarifak, SMS oharrak, ordutegiak eta y panel elektronikoak, e.a.).	7,61
2. Autobusean eskainitako informazioa eta autobusetako entretenimendu eta informazio sistema (DVBUS).	7,46
3. Erabiltzailearekiko arretan jasotako informazioa eta tratua (telefonoa, aurrez-aurrekoa, web, e.a.).	7,68
4. Gidariak emandako informazioa eta tratua.	7,04
5. Galdutako objektuen kudeaketa.	7,64
6. Objektuak / fardelak, surf taulak / etxeko animaliak e.a. garraiatzeko aukera.	6,74
7. Gidatzeko modua.	6,63
8. Autobus flota eta fidagarritasuna.	7,47
9. Flotak ingurunearekiko duen errespetuaren balorazioa: zarata, bibrazioak eta kutsadura.	7,30
10. Autobusetako kalefakzio eta aire girotuaren funtzionamendua.	6,71
11. Autobusetako garbitasun eta higiene-egoera.	7,71
12. Geltokien garbitasuna eta egoera.	7,62
13. Autobusetako argiztapena.	7,64
14. Geltokien argiztapena.	7,38
15. Ordainketa sistemen erosotasuna.	7,68
16. Zerbitzuaren salneurria (txartela, bonobusak, hilabeteko bonoak, familia ugariak, e.a.).	6,31
17. Zerbitzuen ordutegi, maiztasuna, ibilbideak, geltokiak (eskainitako zerbitzuak).	8,29
18. Puntualtasuna. Eskainitako zerbitzuaren betetze maila (ordutegiak eta maiztasuna).	8,38
19. Transbordoak egiteko aukera.	8,50
20. Gaueko zerbitzuak asteburuetan (GAUTXORIAK), egotekotan.	7,83
21. Futbola, Aste Nagusia, Kontzertuak, e.a.-rako zerbitzu bereziak.	7,75
22. Mugikortasun murriztua duten pertsonen irisgarritasuna.	8,37
23. Autobusetako bideo-zaintza sistemaren ezarpenaren osteko segurtasun sententzia.	7,46
BATEZBESTEKO BALORAZIOA	7,56

